



# FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Empresarial

## **“IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO ESTRATÉGICO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE VENTAS DE LA LICORERÍA TABACO Y RON E.I.R.L. - TRUJILLO”**

Tesis para optar el título profesional de:

**Ingeniería Empresarial**

Autor:

Br. Claudia Ximena Loloy Pozo

Br. María Luisa Rodríguez Rodríguez

Asesor:

Mg. Juan Miguel Deza Castillo

Trujillo - Perú

2018

## ÍNDICE

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SSENTACION DE TESIS.....	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS.....	3
DEDICATORIA .....	4
AGRADECIMIENTO .....	5
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	11
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....	61
CAPÍTULO III. RESULTADOS .....	65
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....	113
REFERENCIAS .....	118
ANEXOS .....	122

## RESUMEN

La presente investigación tiene como finalidad determinar la influencia de la implementación del Modelo Estratégico en la Gestión de Ventas de la Licorería Tabaco y Ron E.I.R.L. en la ciudad de Trujillo en el año 2018. Se encuestó a las 3 sucursales de la empresa, siendo la muestra aleatoria simple equivalente a un total de 109 clientes y 5 colaboradores del área de ventas. Asimismo, se realizó una entrevista al gerente general donde se obtuvo datos relevantes de la situación actual de la empresa y se aplicó una ficha de observación, la cual refleja como operaba cada área de la empresa.

Los resultados más relevantes fueron el aumento de efectividad de los colaboradores del área de ventas, que se refleja en los indicadores de eficacia y eficiencia, los cuales aumentaron en 15.48% respectivamente. Además, el nivel de satisfacción de los clientes creció al 41.97% y el nivel de satisfacción del personal de ventas ascendió al 300% debido a las estrategias aplicadas, siendo una de ellas la capacitación realizada por el equipo de investigadoras.

Es así que se logró determinar la influencia de la implementación del Modelo Estratégico en la Gestión de Ventas de la Licorería Tabaco y Ron E.I.R.L. en la ciudad de Trujillo en el año 2018.

**Palabras clave:** Modelo Estratégico, Gestión de Ventas, Licorería

## ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the influence of the implementation of the Strategic Model in the Sales Management of the Tobacco Liquor Store and Ron E.I.R.L. in the city of Trujillo in the year 2018. The 3 branches were surveyed, the simple random sample being equivalent to a total of 109 customers of the liquor store, and 5 employees of the sales area. Likewise, an interview was conducted with the general manager where relevant data of the current situation of the company was obtained and an observation form was applied, which reflects how each area of the company operated.

The most relevant results were the increase in the effectiveness of the employees that is reflected in the effectiveness and efficiency indicators, which increased by 15.48% respectively. In addition, the level of customer satisfaction grew to 41.97% and the level of satisfaction of the employees increased to 300% due to the strategies applied, one of them being the training carried out by the team of researchers.

The influence of the implementation of the Strategic Model in the Sales Management of the Tobacco Liquor Store and Ron E.I.R.L. in the city of Trujillo in the year 2018.

**Keywords:** Strategic Model, Sales Management, Liquor Store

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**

## REFERENCIAS

- Alania, L.; Kifox, C.; Houghton, M.; Peralta, M. y Roselló, L. (2016). *Planeamiento Estratégico de Supermercados Peruanos S.A.* (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Altair (2014). *La Elaboración Del Plan Estratégico*, pp. 12-13.
- Altar, M. (2015). *Dirección de Ventas: Organización del Departamento de Ventas y Gestión de Vendedores*. (13a ed.) México D. F., México: ESIC EDITORIAL.
- Álvarez, M., Curi, R. Espinoza, M. & Guevara, O. (2016). *Planeamiento Estratégico para Dr. Sonrisa S.A.C. 2016 al 2025*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Andrade, S. (2013). *Canvas, una forma de agregar valor a sus ideas de negocios*. Santiago de Chile, Chile.
- Aravena, S., Carreño, C., Cruces, V. & Moraga V. (2013). *Modelo De Gestión Estratégica De Ventas*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile.
- Barboza, R., Callier, R. & Hernández, R. (2016). *Análisis del ROI en la Gestión Comercial de las Tiendas por Departamento en el Perú*. (Tesis de Grado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
- Benassini, M. (2009). *Introducción a la investigación de mercados*. (2a ed.) México D. F., México: Pearson Educación.
- Campos, F. (2014). *Aplicación de un Sistema de Planificación Estratégica y Control de Gestión en una Organización sin fines de lucro: Caso Ong Psicólogos Voluntarios*. (Tesis de Grado). Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile.
- Charles, J. & Gareth, J. (2013). *Administración Estratégica: Un Enfoque Integral*.
- Chávez, C. & Romero, L. (2014). *Propuesta de un Plan Estratégico para incrementar el Nivel de Ventas en la empresa Corporación Educativa Nobel E.I.R.L.* (Tesis de Grado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Chugnas, J. (2013). *Sistema de Gestión de Ventas para Reducir el Tiempo de Atención al Cliente y Aumentar el Margen de Utilidad en la Empresa “Corporación DIJOL SRL” en el Año 2013*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.
- Colmont, M. & Landaburu, E. (2014). *Plan estratégico de marketing para el mejoramiento de las ventas de la empresa Mizpa S.A. Distribuidora de Tableros de madera para construcción y acabados en la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador.
- D'Alessio, F. (2015). *El proceso estratégico: un enfoque de gerencia*. (3a ed.) México D. F., México: Pearson Educación.
- Fleitman, J. (2008). *Evaluación integral para implantar modelos de calidad*. (1ª ed.). México: Pax México. [En línea] Recuperado el 15/05/2017 de:

[https://books.google.com.pe/books?id=jB7FE7eWAYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=jB7FE7eWAYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

- Ganoza, L. (2015). *Aplicación de un Plan Estratégico para la Mejora de la Gestión Pública de la Municipalidad de Puerto Eten 2015-2020*. (Tesis de Magister). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
- Guadalupe, N. (2014). *Plan estratégico para el restaurant “Luna Bruja” en La Paz, B.C.S.* (Tesis de Maestría). Instituto Tecnológico de La Paz, La Paz, Baja California Sur, México.
- Guerras, L. & Navas, J. (2015). *La Dirección Estratégica de la Empresa: Teoría y Aplicaciones*. (5a ed.) México D. F., México: Thomson Reuters
- Hernandez, R., Fernandez, C. & Baptista, P. (2015). *Metodología de la Investigación*. (5a ed.) México D. F., México: Thomson Reuters
- Herrera, R. (2014). *Plan Estratégico para la empresa de Seguridad Privada, investigación, vigilancia e instrucción INVIN CIA. LTDA*. (Tesis de Maestría). Universidad Tecnológica Israel, Quito, Ecuador.
- Laica Vicente Novillo, F. (2015). *Planificación Estratégica para la Apertura de un Establecimiento de cortinas en la vía la aurora – Pascuales*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Guayaquil, Ecuador. Rocafuerte, Guayaquil, Ecuador.
- Laudon, F., & Laudon, J. (2013). *Sistema de información gerencial*. (Edición decimosegunda) México: Pearson Educación. [En línea] Recuperado el 2 de agosto del 2017 de, [http://www.frenteestudiantil.com/upload/material\\_digital/libros\\_varios/sistemas%20informaticos/Sistemas%20de%20informacion%20Gerencial%20-%20Laudon%20-%2012va.pdf](http://www.frenteestudiantil.com/upload/material_digital/libros_varios/sistemas%20informaticos/Sistemas%20de%20informacion%20Gerencial%20-%20Laudon%20-%2012va.pdf)
- Leiva, C. (2014). *Diseño de un Plan Estratégico para una empresa de Retail, periodo 2010-2014*. (Tesis de Pregrado). Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile.
- León, D. & Romero, M. (2016). *Plan estratégico para el Proyecto Rincón del Bolero, Bar”*. (Tesis de Licenciatura). Universidad del Azuay, Cuenca, Ecuador.
- Ley 28681 – CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ. *Ley Que Regula La Comercialización, Consumo Y Publicidad De Bebidas Alcohólicas*. (Agosto 02, 2016). Comisión Permanente del Congreso de la República del Perú. Recuperado de: [http://www.munisullana.gob.pe/new/archivos/licencias\\_funcionamiento/legislacion/ILEY%208681%20REGLAMENTO%20LAS%20BEBIDAS%20ALCOH%20C3%93LICAS%202009.pdf](http://www.munisullana.gob.pe/new/archivos/licencias_funcionamiento/legislacion/ILEY%208681%20REGLAMENTO%20LAS%20BEBIDAS%20ALCOH%20C3%93LICAS%202009.pdf)
- Lizarzaburu, J. & Lizarzaburu, L. (2016). *Formulación de un Modelo Estratégico y su Impacto en la Gestión del Cliente en la Empresa de Transportes Cargum Express S.R.L.* (Tesis de Grado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Loor, L. (2016). *Plan Estratégico Para la Gestión del Talento Humano en Impresos Guevara S.A. de la ciudad de Guayaquil, Período 2015 – 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad

- Ludena, J. & Rodríguez, A. (2013). *Sistema de Información Web - Móvil para Mejorar la Gestión de Ventas de Entradas de Cine en la Ciudad de Trujillo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Marquina, R. (2015). *Plan Estratégico para la Gestión Comercial de Equipos de Seguridad para la empresa Proteous Security S.A.C. 2015*. (Tesis de Bachiller). Universidad Católica de Santa María, Lima, Perú.
- Méndez, G. (2015). *Plan estratégico de Motivación Para Mejorar El Clima Organizacional en la Gerencia de Operaciones, Departamento de Registro y Servicios del SATCH-CHICLAYO*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú.
- Mendoza, A. & Robles, L. (2000). *Planeamiento Estratégico en Gerencia*. Madrid: ESIC.
- Michard, P. (2013). *Gestión Comercial Y Administrativa De La Empresa*. Madrid, España: Editorial ENI.
- Rodríguez, J. (2013). *O.M.E.I.: Despliegue de la Visión. En: Planeamiento Estratégico-Texto Para el Aprendizaje*. Lima: Ediciones Universidad San Martín de Porres.
- Monsalve, M. (2013). *Propuesta de un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa del área de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Promoción PYMES de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, 2013*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú.
- Munch, L. (2013). *Planeación y Control*. Madrid: Trillas
- Núñez, C. (2014). *Formulación del Planeamiento Estratégico para mejorar la eficiencia y la eficacia de la Gestión en la I.E. Ingeniería de Trujillo*. (Tesis de Grado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Ossorio, A. (2002). *Planeamiento Estratégico*. Buenos Aires, Argentina: Instituto Nacional de la Administración Pública
- Portal Web del Diario Gestión (2016). *Venta De Licores Se Recupera de la 'resaca' y crecería 6% en el 2016, estima la CCL*. Recuperado el 04 de mayo de 2017, de <http://gestion.pe/mercados/venta-licores-se-recupera-resaca-y-creceria-6-2016-estima-ccl-2162859>
- Portal Web del Diario La República (2014). *Pisco, cerveza, ron y whisky son las bebidas de mayor preferencia en el Perú*. Recuperado el 04 de mayo de 2017, de: <http://larepublica.pe/22-10-2014/pisco-cerveza-ron-y-whisky-son-las-bebidas-de-mayor-preferencia-en-el-peru>
- Ramírez, Y. (2015). *El Planeamiento Estratégico y Su Relación Con La Calidad De Gestión En Las Instituciones Educativas Públicas del nivel primario de Chorrillos-Lima, 2015*. (Tesis de Doctorado). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Soriano, J. (2015). *Aplicación Estratégica De Marketing Para Incrementar Las Ventas De Los Productos Alimenticios UPAO*. (Tesis de Doctorado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.



- Sosa, M. (2016). *Propuesta de un Plan Estratégico y Cuadro De Mando Integral para la Contribución y Mejora de la Gestión en la Institución Estrellas de Belén del Distrito de la Victoria en el Periodo 2014*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Steiner, G. (1983). *Planeación Estratégica: Lo que todo director debe saber*. México D.F, México: Continental.
- Távora, C. & Vásquez, L. (2014). *Propuesta De Un Plan Estratégico Para Mejorar La Competitividad Del Servicio De La Constructora Ingcooper SAC, Chiclayo 2014*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú.
- Tinoco (2013). *Integración Empresarial: Una Posición Estratégica*. [En línea] Recuperado el 2 de agosto del 2017 de, <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-IntegracionEmpresarialUnaPosicionEstrategica-6043124.pdf>
- Torres, V. (2014). *Administración de Ventas*. (1a ed.) México D. F., México: Grupo Editorial Patria S.A. de C.V.
- Weinberger, K. (2013) *Plan de Negocios: Herramienta Para Evaluar La Viabilidad De Un Negocio*. Lima: Perú: Nathan Associates Inc.
- Wheelen, T. & Hunger, J. (2002). *Strategic Management and Business Policy*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Ynoñan, Y. (2015). *Diseño De Un Planeamiento Estratégico Que Permita Mejorar El Nivel De Rentabilidad De La Empresa Bralco Contratistas Generales S.R.L, distrito Trujillo 2015*. (Tesis de Grado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.